



### CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD JUNIO A SEPTIEMBRE DE 2021

TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO AL CUAL PERTENECE	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	No. VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO, CREACIÓN O ELIMINACIÓN
Formato	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Tutela y Trámites (PQRS)	E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	E01.01.F01	5.0	03/06/2021	Actualización; se eliminó información referente a observaciones del usuario
Formato	Diagnóstico de oportunidades de mejora	E02-01 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	E02.01.F02	3.0	06/10/2015	Eliminación; no se requiere la información para el proceso
Formato	Diagnóstico de problemas potenciales	E02-01 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	E02.01.F03	3.0	06/10/2015	Eliminación; no se requiere la información para el proceso
Formato	Encuesta de satisfacción del cliente	E02-01 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	E02.01.F05	10	28/07/2021	Actualización de los canales de atención utilizados y preguntas al ciudadano.

Estos documentos han generado cambios como modificación, inclusión y/o eliminación, durante los meses de junio a septiembre de 2021. Es importante aclarar que no se mantendrán copias físicas de los documentos en cumplimiento de los lineamientos de la política "cero papel" y para garantizar su vigencia, por lo tanto se publican en medio magnético en la carpeta digital "documentos interés secretaría", instalada en la red local.

## RESULTADOS AUDITORÍA INTERNA AGOSTO

MACROPROCESO	ASPECTOS RELEVANTES	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Administración del Sistema de Gestión de Calidad	1	1	
Atención al Ciudadano	3	1	1
Gestión del Talento Humano	1	5	4
Gestión de la Tecnología Informática	1	3	3
Calidad del Servicio Educativo	2	2	
Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	1	3	2
Gestión de la Inspección y Vigilancia a E.F.	2	1	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>10</b>



Recordemos que debemos subsanar los hallazgos detectados (no conformidades y oportunidades de mejora) en la auditoría interna, mediante la definición y ejecución de planes de acción, a los cuales se hará seguimiento a partir del mes de octubre.

### ¡Recordemos nuestra Plataforma Estratégica... y como aportamos a su cumplimiento!

#### MISIÓN

Contribuir a la formación integral de los Laboyanos, mediante una educación de calidad, pertinente, equitativa, inclusiva y participativa, que facilite la transformación individual y social del ser humano para el establecimiento de una sociedad más justa, pacífica, igualitaria y armoniosa, a través de la implementación de las políticas públicas del orden nacional y municipal.

#### VISIÓN

Para el año 2025, la Secretaría de Educación del municipio de Pitalito, será modelo de la región Surcolombiana, habrá contribuido en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, mediante la formación de sus ciudadanos en el justo desarrollo humano, ético, político, con capacidad innovadora e investigativa que les permitirá liderar procesos de desarrollo socioeconómico, cultural y ambiental, comprometidos en la construcción de una sociedad democrática y participativa.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN** de nuestros usuarios referente a la atención:  
 1° trimestre **83%**  
 2° trimestre: **84%**  
 3° trimestre **82%**.



#### POLÍTICA DE CALIDAD

La Secretaría de Educación de Pitalito se compromete a establecer, implementar y mejorar continuamente el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, que garantice la prestación de un servicio integral de educación, mediante la articulación en sus macroprocesos y servicios, con el fin de demostrar eficiencia, eficacia y transparencia en el cumplimiento de sus objetivos y fines educativos, con talento humano capacitado, comprometido con el sector, que gestione los recursos necesarios, desarrolle e implemente procesos de análisis y seguimiento para el mejoramiento continuo institucional.



#### RANKING DE RADICACIÓN Y OPORTUNIDAD JUNIO-SEPTIEMBRE

Durante el mes de JUNIO recibimos 455 requerimientos, en JULIO 550, AGOSTO 714, y SEPTIEMBRE un total de 635, con una oportunidad de respuesta del 100%, ocupando nuevamente el puesto No. 01 en el "Ranking de radicación y oportunidad" a nivel nacional, según el Ministerio de Educación Nacional.



### AUDITORÍA EXTERNA

Se informa que a partir del lunes **22** al jueves **25** de **noviembre**, el ICONTEC realizará auditoría de seguimiento a los cuatro macroprocesos certificados. **Importante:** Revisar el cumplimiento de los requisitos técnicos y de calidad, según Especificaciones Técnicas del MEN.

